Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Consultation à propos du règlement sur la protection des passagers aériens :

Ce que nous avons entendu

Canada

Consultation à propos du règlement sur la protection des passagers aériens :

Ce que nous avons entendu

Table des matières

Introduction 2
Aperçu de la consultation 3
Thèmes clés 4
Obligation du transporteur aérien de communiquer clairement 6
Retards et annulations de vols 9
Refus d'embarquement 17
Bagages perdus ou endommagés 20
Retards sur l'aire de trafic 22
Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans 26
Transport d'instruments de musique 28
Portée du nouveau règlement 29
Application du nouveau règlement lorsque plusieurs transporteurs aériens sont concernés 31
Plaintes et application de la loi 33
Éléments du tarif, disponibilité et dépôt 34
Prochaines étapes 36

Introduction

En mai 2016, l'Office des transports du Canada (OTC) a lancé son Initiative de modernisation de la réglementation (IMR) en quatre étapes pour s'assurer que les règlements qu'il applique suivent l'évolution des modèles opérationnels, des attentes des usagers et des pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation.

La phase 3 de l'IMR est l'élaboration du règlement sur la protection des passagers aériens. La *Loi sur la modernisation des transports*, entrée en vigueur le 23 mai 2018, modifie la *Loi sur les transports au Canada* (Loi) pour donner à l'OTC le pouvoir d'élaborer un règlement définissant les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers, en ce qui concerne :

- la communication des droits des passagers et les recours possibles;
- les retards et les annulations de vols;
- le refus d'embarquement;
- les retards de plus de trois heures sur l'aire de trafic;
- les bagages perdus ou endommagés;
- l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans;
- l'établissement de conditions applicables au transport d'instruments de musique.

Le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens fera en sorte que les droits des passagers aériens seront clairs, justes, uniformes et transparents. En vertu de la Loi, l'OTC a le pouvoir d'élaborer un règlement visant les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance. D'autres mesures ayant trait aux consommateurs pourraient aussi être incluses dans ce règlement.

Le présent rapport fournit un résumé global des commentaires relativement au règlement sur la protection des passagers aériens reçus lors des consultations qui se sont tenues du 28 mai 2018 au 28 août 2018. L'OTC tient compte de tous ces commentaires au moment de l'élaboration du règlement.

Il tiendra compte également des pratiques exemplaires et des leçons tirées dans le cadre des régimes de protection des passagers aériens adoptés par d'autres administrations, notamment l'Union européenne (UE) et les États-Unis d'Amérique (É.-U.), ainsi que de la Convention de Montréal[1], un traité international dont le Canada est signataire (tout comme les É.-U. et l'UE). La Convention de Montréal est intégrée

---

[1] Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international – Convention de Montréal

dans la législation canadienne par la *Loi sur le transport aérien*. Elle établit entre autres les indemnités maximales pouvant être versées dans les cas de retard et de bagages perdus, endommagés ou retardés, si ces incidents surviennent au cours de vols internationaux.

Aperçu de la consultation

Le but des consultations était d'engager le dialogue avec des voyageurs, des groupes de défense des droits des consommateurs et des représentants de l'industrie du transport aérien afin de faciliter l'élaboration du nouveau règlement sur la protection des passagers aériens.

Le processus de consultation offrait de nombreux mécanismes pour soumettre des observations et a donné lieu à une vaste participation parmi les Canadiens et les intervenants :

- **Site Web conçu spécialement :** Le site Web sur la protection des passagers aériens comprenait un document de discussion, un questionnaire et une plateforme pour télécharger les commentaires. Il y a eu 30 874 visites au site, 4 923 questionnaires remplis en ligne et 463 commentaires soumis en ligne.
- **Séances en personne et par téléphone :** Des consultations en personne ont eu lieu dans 8 villes du Canada (Toronto, Winnipeg, Vancouver, Calgary, Yellowknife, Halifax, Montréal et Ottawa); 203 membres du public se sont inscrits à ces séances.
- **Sondages dans les aéroports :** 930 voyageurs choisis au hasard ont participé à des sondages dans 11 aéroports canadiens.
- **Réunions avec les intervenants :** 39 réunions de consultation bilatérales se sont tenues avec des groupes de défense des consommateurs, des transporteurs et des associations industrielles, des représentants de l'UE et des É.-U. et des experts.
- **Observations écrites :** 104 observations écrites officielles ont été reçues de groupes de défense des droits des consommateurs, de transporteurs aériens et d'associations de l'industrie, et d'autres intervenants intéressés.

Thèmes clés

PUBLIC

Les voyageurs s'entendent généralement pour dire que :

- Il est important pour les transporteurs de **communiquer l'information de façon claire, concise, exacte et régulière** pour s'assurer que les passagers connaissent leurs droits à n'importe quelle étape du voyage, en particulier si des problèmes surviennent.
- L'**indemnisation** doit être juste et refléter les pertes et les désagréments et décourager la pratique de surréservation.
- Les **retards sur l'aire de trafic** de plus de trois heures ne devraient pas être autorisés, et les transporteurs aériens devraient être tenus de fournir de la nourriture, de l'eau, un accès à des toilettes et une ventilation adéquate avant que se soient écoulées trois heures.
- Les **enfants de moins de 14 ans** devraient être assis sans frais supplémentaires près de leur parent ou tuteur; la proximité devrait être fonction de l'âge.
- Les **processus de présentation et de traitement des plaintes doivent** être simples, clairs et uniformes, et des pénalités doivent être imposées en cas de non-conformité du transporteur aérien.
- Le règlement devrait être élaboré en tenant compte des **besoins en matière d'accessibilité** des personnes handicapées.

DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les défenseurs des droits des consommateurs conviennent généralement que :

- Les obligations des transporteurs aériens devraient **être équivalentes ou supérieures aux exigences imposées par d'autres administrations** (p. ex., l'UE, les É.-U.) et ne pas aller à l'encontre de la Convention de Montréal.
- La **communication** des droits des passagers doit se faire dans un langage simple, concis et clair.
- L'**indemnisation** doit correspondre à la durée du retard de vol, et le versement d'argent comptant devrait être le principal mécanisme de paiement.
- La non-conformité doit être réglée suivant des **mécanismes de règlement des plaintes et d'application de la réglementation** qui sont clairs, simples, justes et efficaces.

INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Voici les principaux points de vue et commentaires formulés par les transporteurs aériens et leurs représentants :

- Les transporteurs aériens ne sont qu'**un des nombreux joueurs** qui ont une incidence sur les vols (les autres intervenants et facteurs comprennent les autorités aéroportuaires, la sécurité, les douanes, les services de navigation aérienne, les circonstances extraordinaires). Le règlement doit refléter cette organisation complexe et ne pas pénaliser uniquement les transporteurs aériens pour les perturbations attribuables à d'autres facteurs ou à de multiples facteurs.
- **La portée et l'application du règlement** ne devraient pas être extraterritoriales et devraient reconnaître l'exclusivité de la Convention de Montréal en ce qui concerne les vols internationaux.
- Le régime ne devrait **pas entraver la capacité des transporteurs aériens d'innover, de concurrencer et de se distinguer** sur le marché.
- Il faut prendre en considération les possibles conséquences imprévues d'une réglementation normative, notamment le fait que les transporteurs pourraient refiler les coûts aux passagers.
- L'application de la nouvelle réglementation à tous les types de transporteurs aériens assurerait l'uniformité, mais pourrait compromettre la viabilité des petits transporteurs aériens, des transporteurs aériens à faible coût et de ceux dans le Nord et dans les autres régions éloignées.
- Les transporteurs aériens devraient disposer d'un délai suffisant pour apporter les modifications nécessaires à leurs systèmes de TI, à leur formation et à leurs processus avant d'avoir à se conformer au nouveau règlement.

ACCESSIBILITÉ

Dans le cadre de ces consultations, l'OTC a reçu de précieux commentaires sur l'accessibilité des personnes handicapées. Les commentaires et les recommandations qui s'inscrivent dans la portée du règlement sur la protection des passagers aériens (p. ex., concernant la communication avec les passagers) seront pris en compte dans le cadre de l'élaboration du règlement.

Les commentaires concernant des questions qui ne sont pas visées par ce règlement (p. ex. la gestion des aides à la mobilité, la configuration des aéronefs, la formation du personnel de même que l'infrastructure et les services aéroportuaires) sont pris en compte par l'OTC dans l'élaboration de nouveaux règlements sur les transports accessibles, lesquels étaient au cœur de la première phase de l'IMR.

Obligation du transporteur aérien de communiquer clairement

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « régir l'obligation, pour le transporteur aérien, de rendre facilement accessibles aux passagers en langage simple, clair et concis les conditions de transport – et les renseignements sur les recours possibles contre le transporteur aérien – qui sont précisés par règlements ».

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Les règles de l'UE et les É.-U. exigent que les passagers soient informés de leurs droits dans des circonstances particulières. Par exemple, en vertu des règles de l'UE, lorsque des vols sont annulés, retardés, ou que les passagers se voient refuser l'embarquement, les transporteurs aériens doivent fournir des renseignements sur les droits des passagers – qui sont clairs et visibles et dans le plus de langues pertinentes possible – au comptoir d'enregistrement à l'aéroport, dans les guichets libre-service à l'aéroport et en ligne. Le transporteur aérien doit également fournir un avis écrit des règles ayant trait à l'indemnisation et à l'aide auxquelles ont droit les passagers directement touchés par une annulation, un retard ou un refus d'embarquement.

Pour leur part, les règles des É.-U. exigent que les transporteurs aériens fournissent de l'information aux passagers, par exemple sur les indemnités obligatoires en cas de refus d'embarquement, les plans de service à la clientèle, les plans d'urgence lors de retards sur l'aire de trafic et d'autres questions.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Le public est catégorique que les passagers devraient recevoir de l'information sur les conditions de transport et leurs droits et recours dans un langage simple, précis et concis afin qu'ils puissent facilement et rapidement les comprendre. Par exemple, les répondants au sondage ont indiqué que la réception de renseignements sur les obligations du transporteur aérien était considérée comme *très importante* (sur une échelle de 1 à 5, la réponse moyenne au sondage était de 5).

Ces renseignements, disent les voyageurs, devraient être fournis avant qu'un passager n'achète un billet et par divers moyens à différentes étapes du voyage.

- En général, les répondants au sondage préfèrent recevoir de l'information sur les obligations des transporteurs aériens dans des documents émis par le transporteur aérien, par courriel, au moment de la réservation et dès qu'ils rencontrent un problème.

- L'information devrait également être affichée sur les sites Web des transporteurs aériens et là où il y aura probablement des frictions pendant le voyage (p. ex., service à la clientèle, zones réservées aux bagages, porte d'embarquement, à bord de l'aéronef).
- L'information doit être accessible aux personnes handicapées, en français, en anglais et en langues autochtones et par des moyens non électroniques (pour les personnes qui voyagent sans téléphone cellulaire ou ordinateur).

Les répondants conviennent généralement qu'en cas de perturbation du vol :

- Les passagers devraient être informés de la raison dès qu'elle est connue et recevoir des mises à jour régulières et utiles reposant sur les meilleurs renseignements disponibles.
- Les transporteurs aériens devraient informer proactivement les passagers de leurs droits et recours relativement à la perturbation.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les groupes de défense des consommateurs insistent sur l'importance d'avoir des communications claires, régulières et exactes avec les passagers.

Outre les méthodes susmentionnées, les défenseurs des droits des consommateurs suggèrent que l'information soit communiquée par les moyens et aux endroits suivants :

- brochures en langage simple et fiches d'information au moment de l'enregistrement;
- comptoirs d'aide à l'aéroport;
- autres outils de communication pour les personnes handicapées et ayant des besoins spéciaux, y compris, mais sans s'y limiter, le braille, de la technologie moderne comme les lecteurs d'écran, les logiciels d'agrandissement des écrans et les aides de suppléance à l'audition;
- formats non textuels comme des vidéos d'information et des infographies.

Pour que tous les Canadiens puissent facilement comprendre leurs droits, les défenseurs des droits des consommateurs estiment que l'information doit être complète et exacte, mais fournie dans un langage simple, clair et concis.

- Le règlement doit présenter des directives sur le format et la longueur de l'information communiquée par les transporteurs aériens.
- L'information clé sur les droits et les recours des passagers devrait être centralisée et l'OTC, à titre d'organisme de réglementation, devrait produire un résumé des droits en langage clair.

En général, on estime que, pendant une interruption de vol, les passagers doivent être informés de la cause le plus rapidement possible et recevoir des mises à jour régulières (p. ex. toutes les 30 minutes) reposant sur les renseignements les plus exacts disponibles.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Les transporteurs aériens conviennent que les passagers devraient avoir accès à des renseignements clairs et concis sur leurs droits et responsabilités, et bon nombre d'entre eux ont souligné leur engagement continu à améliorer la communication avec les passagers, tant en général que pendant les retards.

- Les renseignements doivent être fournis par des moyens qui sont les plus accessibles aux passagers. Les transporteurs aériens se tournent de plus en plus vers la communication électronique (préférence pour les textos, les courriels et les notifications via des applications).
- Toutefois, les transporteurs aériens desservant le Nord et les autres régions éloignées indiquent que leurs options de communication sont plus limitées en raison du manque de disponibilité et de fiabilité de la communication sans fil dans ces régions.
- Le règlement ne devrait pas être trop normatif et devrait permettre aux transporteurs aériens d'innover et d'adopter de nouvelles technologies de communication à l'avenir.
- Il peut être difficile de communiquer directement avec les passagers qui ont réservé un vol par l'entremise de tiers, comme des agents de voyage, car les coordonnées des passagers ne sont pas nécessairement communiquées aux transporteurs aériens.
- Ils déconseillent d'afficher l'information dans les aéroports, car il est convenu que ce sont les exploitants des aéroports qui supervisent les installations et la signalisation à ces endroits et que les transporteurs aériens n'exercent qu'un contrôle limité sur la signalisation dans les aires communes des aéroports.
- Certains craignent que la complexité et les coûts des systèmes de TI augmentent considérablement si l'on exigeait que des renseignements supplémentaires soient inclus aux billets électroniques, aux cartes d'embarquement, aux itinéraires et dans les systèmes de divertissement en vol.

En cas de retard ou d'annulation, les transporteurs aériens appuient généralement l'idée de fournir aux passagers les raisons du retard, lorsque ces renseignements sont disponibles. Certains indiquent qu'en raison de la complexité des opérations de vol et des aspects mécaniques des aéronefs, il peut être difficile de déterminer immédiatement la cause d'un retard.

Retards et annulations de vols

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer des règlements énonçant les obligations minimales du transporteur aérien lorsqu'un vol est retardé ou annulé, notamment :

- les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et les indemnités minimales qu'il doit verser aux passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis, lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable;
- les normes minimales relatives au traitement des passagers que doit respecter le transporteur lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique;
- l'obligation, pour le transporteur, de faire en sorte que les passagers puissent effectuer l'itinéraire prévu lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment un phénomène naturel ou un événement lié à la sécurité;
- l'obligation, pour le transporteur, de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE a prévu un ensemble détaillé d'exigences visant les transporteurs aériens lorsque des vols sont annulés ou retardés. Ces exigences comprennent l'obligation de fournir aux passagers des renseignements, des rafraîchissements, de l'hébergement, des remboursements et leur réacheminement. Les transporteurs aériens doivent également verser une indemnité pour les retards de trois heures ou plus – lorsque ces retards ne sont pas attribuables à des circonstances exceptionnelles et lorsque des demandes de remboursement sont présentées par des passagers – au montant de :

a. 250 euros (environ 378 $ CAN) pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins;
b. 400 euros (environ 605 $ CAN) pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 kilomètres;
c. 600 euros (environ 907 $ CAN) pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Aux États-Unis, il n'y a aucune exigence obligeant un transporteur aérien à fournir aux passagers dont le vol est retardé des rafraîchissements, des renseignements, etc. Les transporteurs aériens ne sont pas tenus d'offrir une indemnité minimale aux passagers lorsque leur vol est retardé ou annulé.

DISPOSITIONS DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL

Dans le cas des voyages à l'étranger, la Convention de Montréal établit que les transporteurs aériens sont tenus de couvrir les dommages subis par un passager en raison d'un retard jusqu'à concurrence de 4 694 droits de tirage spéciaux (environ 8 512 $ CAN), sauf s'il peut être prouvé que le transporteur aérien, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter les dommages, ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

Les commentaires du public, des défenseurs des droits des consommateurs et de l'industrie du transport aérien sont décrits ci-après sous trois thèmes clés : définitions, normes de traitement et indemnisation.

Définitions

Les définitions aideront à déterminer de quelles des trois catégories, établies par le Parlement, une perturbation des vols relève – entièrement sous le contrôle du transporteur, sous le contrôle de celui-ci mais nécessaire pour des raisons de sécurité ou indépendant de la volonté du transporteur aérien. Ces catégories sont importantes pour toutes les parties, car elles serviront à déterminer les normes de traitement et d'indemnisation, le cas échéant, auxquelles devra se conformer le transporteur aérien.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Voici les opinions des voyageurs :

- Les paramètres doivent être suffisamment clairs pour que les catégories qui n'exigent pas d'indemnisation de la part des transporteurs aériens (c.-à-d. les situations indépendantes de la volonté du transporteur aérien et celles qui sont nécessaires pour des raisons de sécurité) n'incluent pas par inadvertance les éléments pour lesquels les transporteurs aériens sont, en fait, entièrement responsables.
- Comme les transporteurs aériens sont responsables de l'entretien de leurs aéronefs, ils devraient être tenus de verser une indemnité pour les problèmes mécaniques qui auraient pu être prévus ou évités.
- Les facteurs indépendants de la volonté de la compagnie aérienne, particulièrement les conditions météorologiques, devraient être considérés comme la cause d'un retard uniquement s'ils ont une incidence directe sur l'exploitation d'un vol particulier. En d'autres termes, les effets en aval ou « domino » d'un retard devraient être considérés comme sous le contrôle du transporteur aérien.
- Il devrait y avoir des garanties et mesures de surveillance pour veiller à ce que les transporteurs aériens fournissent les raisons exactes du retard.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les défenseurs des droits des consommateurs craignent que des définitions trop générales ne soient pas suffisamment claires et pourraient permettre aux transporteurs aériens de qualifier trop de situations comme étant totalement indépendantes de leur volonté ou attribuables à des facteurs de sécurité. Un grand nombre d'entre eux recommandent ce qui suit :

- Se fonder sur la liste des circonstances extraordinaires de l'Autorité de l'aviation civile du Royaume-Uni pour définir le concept des « situations indépendantes de la volonté du transporteur aérien », tout en y apportant certaines mises à jour et certains ajustements.
- Définir étroitement les « situations relevant du contrôle d'un transporteur aérien, mais nécessaires pour des raisons de sécurité » (pour tenir compte, par exemple, du fait que pas toutes les défaillances mécaniques causent des problèmes de sécurité et pour exclure les activités d'entretien régulières et d'autres facteurs liés à la planification du transporteur aérien).

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Les transporteurs aériens veulent s'assurer que les définitions reflètent fidèlement les facteurs dont ils sont directement responsables, car ces facteurs ne constituent qu'une des nombreuses facettes de l'« écosystème » de l'industrie du transport aérien qui peuvent jouer un rôle dans un retard ou une annulation. Ils estiment que les définitions devraient :

- Être claires et précises, afin d'éviter que les tribunaux n'aient à interpréter le texte (comme cela s'est produit dans l'UE).
- Reposer sur des principes de base, mais inclure également une liste détaillée, mais non exhaustive, de situations considérées comme indépendantes de la volonté des transporteurs aériens.
- Refléter le degré de contrôle qu'a un transporteur aérien sur chaque événement. Par exemple, les transporteurs aériens ne devraient pas être tenus responsables pour des retards attribuables à d'autres parties, des problèmes qui n'auraient pas pu être atténués ou des répercussions en aval de circonstances extraordinaires.
- Tenir compte du fait que les défaillances mécaniques ne peuvent pas toutes être prévues ou prévenues par un entretien régulier (p. ex. défaillances des pièces mécaniques). De telles défaillances ne devraient pas être considérées comme relevant du contrôle du transporteur aérien.
- En aucun cas, ne créer de la pression sur l'équipe pour qu'elle prenne des décisions afin d'éviter les retards au détriment de la sécurité.

Normes de traitement

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement énonçant des normes minimales de traitement lorsqu'une perturbation de vols est entièrement sous le contrôle d'un transporteur aérien ou sous son contrôle, mais nécessaire pour des raisons de sécurité.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Voici les opinions des voyageurs :

- Les normes de traitement devraient obliger les transporteurs aériens à fournir de la nourriture et des boissons, des mises à jour sur l'évolution de la situation, l'accès gratuit à des moyens de communication et l'hébergement pour une nuit, au besoin.
- Les transporteurs aériens devraient être tenus de s'assurer que les passagers terminent leur itinéraire à la suite de tous les types de retards, en faisant des réservations pour les passagers tout en leur offrant des conditions comparables (c.-à-d. billets dans la même classe) et, au besoin, auprès d'autres transporteurs aériens.
- Certains voyageurs devraient recevoir la priorité au moment des nouvelles réservations (p. ex. mineurs non accompagnés, personnes handicapées, etc.).
- Les passagers doivent être retournés à leur point d'origine si le voyage n'est plus nécessaire en raison du retard.
- Un changement d'horaire de la part d'un transporteur aérien – qui pourrait ne pas être présenté de la même façon qu'un retard – devrait être traité de la même façon qu'un retard de vol et être assujetti aux mêmes normes de traitement.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les défenseurs des droits des consommateurs s'entendent généralement pour dire que les normes de traitement devraient obliger les transporteurs aériens à fournir de la nourriture et des boissons, l'accès à des moyens de communication, l'hébergement dans certains cas et de nouvelles réservations à bord d'un autre vol, et qu'elles devraient être appliquées en fonction de la durée du retard. Ils affirment ce qui suit :

- Les repas devraient être offerts à intervalles réguliers (p. ex. toutes les 4 heures) *ou être adaptés raisonnablement à la durée du retard (comme dans l'UE).*
- L'hébergement dans un hôtel devrait être offert dans le cas de retards de plus de 8 heures ou lorsque ces retards se prolongent jusqu'au lendemain.
- Le transport terrestre devrait être offert gratuitement jusqu'au lieu d'hébergement.

- L'aide ci-dessus pourrait être fournie au moyen de coupons de montants fixes ou en permettant aux passagers d'engager eux-mêmes des dépenses raisonnables et de les soumettre ensuite au transporteur aérien aux fins de remboursement.
- Les passagers qui font face à un long retard doivent bénéficier d'une réservation à bord d'un autre vol qui les amènera à leur destination ou à leur point d'origine.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Les points de vue des transporteurs aériens quant aux normes de traitement précises auxquelles les passagers devraient avoir droit en cas de retard et quant au moment où ces exigences devraient commencer à s'appliquer varient :

- *Communication* : Certains transporteurs aériens étaient d'avis que les passagers devraient disposer de moyens de communication durant un retard (p. ex., Wi-Fi gratuit ou cartes d'appel), tandis que d'autres estiment que cela n'est pas nécessaire, puisque la plupart des passagers voyagent avec leurs propres appareils de communication.
- *Aliments et boissons* : Après un certain délai (p. ex., 3 ou 4 heures), les transporteurs aériens devraient être tenus de fournir des repas aux passagers. Certains transporteurs aériens ont proposé qu'on fixe le montant des bons de repas, tandis que d'autres ont recommandé de ne pas le faire, car cela ne prendrait pas en compte l'important écart dans les prix entre les différents endroits où sont situés les aéroports.
- *Hébergement* : Pour les retards se prolongeant jusqu'au lendemain, la majorité des transporteurs aériens ont convenu que les passagers devraient bénéficier des commodités nécessaires, notamment l'hébergement à l'hôtel et le transport terrestre vers celui-ci. Certains estiment que cela ne devrait pas s'appliquer aux voyageurs locaux, car ces personnes pourraient simplement retourner chez elles.

La plupart des transporteurs aériens, mais pas tous, conviennent qu'ils devraient être tenus de s'assurer que les passagers terminent leur itinéraire en cas de retard ou d'annulation de vol. Toutefois, ils insistent également sur le fait que la réservation est un processus fastidieux, car il doit être adapté à l'itinéraire de chaque passager. Ils affirment ceci :

- Les transporteurs aériens devraient disposer de suffisamment de temps pour se remettre du retard et reprendre le vol avant d'être tenus de procéder à des remboursements ou à de faire de nouvelles réservations.
- Il serait indûment punitif d'exiger que les transporteurs aériens fassent des réservations auprès d'un autre transporteur aérien, en particulier dans le cas des transporteurs aériens qui n'ont pas conclu d'importantes ententes commerciales ou de partenariat avec d'autres transporteurs aériens. Un transporteur aérien devrait à tout le moins disposer d'un délai raisonnable pour faire de nouvelles

réservations sur ses propres aéronefs avant d'avoir à envisager de faire appel aux services de concurrents.

Les points de vue des compagnies aériennes diffèrent quant au caractère raisonnable de l'obligation de ramener les passagers à leur point d'origine s'ils ne souhaitent plus terminer leur itinéraire.

Les transporteurs aériens desservant le Nord et dans d'autres régions éloignées, tout en voyant d'un bon œil l'adoption de normes minimales de traitement des passagers dont le vol est retardé, s'inquiètent de leur capacité de se conformer à certains types d'exigences en raison de leurs conditions d'exploitation uniques, notamment :

- Manque d'hôtels et de restaurants à proximité immédiate de certains aéroports.
- Irrégularité des vols et nature spécialisée des aéronefs qui desservent les aéroports éloignés, ce qui nuit à la capacité des transporteurs aériens de faire de nouvelles réservations rapidement.

Montant de l'indemnisation minimal

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement énonçant l'indemnisation minimale prévue en cas de retards ou d'annulations de vol qui sont sous le contrôle d'un transporteur aérien et qui ne sont pas nécessaires pour des raisons de sécurité.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Les voyageurs estiment que l'indemnisation pour les retards et les annulations devrait être équitable et refléter les inconvénients et les pertes, y compris les pertes de temps du passager. Les suggestions concernant le montant des indemnisations varient et comprennent ce qui suit :

- des indemnisations comparables à celles prévues dans le régime de l'UE;
- des paiements forfaitaires qui dépendent de la durée du retard;
- une indemnisation pour les dépenses engagées par le passager ou pour les dommages qu'il a subis.

Les répondants au sondage ont proposé des indemnisations allant de 0 $ à 9 000 $, selon la durée du retard.

Les répondants au sondage affirment également qu'il est important que l'indemnisation proposée le soit sous forme d'argent comptant, de billets de courtoisie ou de bons de voyage. La grande majorité d'entre eux estimaient qu'il serait raisonnable pour les

transporteurs aériens d'offrir le choix entre de l'argent comptant et d'autres formes d'indemnisation.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les défenseurs des droits des consommateurs estiment que le montant de l'indemnisation devrait être juste et correspondre aux pertes subies (y compris le temps des passagers) et que l'indemnisation minimale prévue par le règlement sur la protection des passagers aériens devrait s'ajouter aux montants payables en vertu de la Convention de Montréal. Voici leurs suggestions concernant le montant de l'indemnisation minimal :

- des indemnisations comparables à celles prévues dans le régime de l'UE.
- des montants fixés en fonction de la durée du retard (allant de 500 $ à 2 000 $ selon la durée du retard);
- des indemnisations en fonction de la distance du vol et de la durée du retard;
- des montants fixes auxquels s'ajoute une indemnisation additionnelle qui tient compte des dépenses engagées par le passager, ainsi que des désagréments et des dommages subis.

De l'avis des défenseurs des droits des consommateurs, la principale forme d'indemnisation devrait être de l'argent comptant ou l'équivalent (remboursements par carte de crédit, virements électroniques, chèques). Ils indiquent également que si un transporteur propose une autre forme d'indemnisation, comme des bons, le passager doit connaître la valeur en espèce de l'indemnisation proposée; l'indemnisation autre doit être de plus grande valeur et ne pas être assortie d'une date d'expiration.

Certains groupes de défense des droits des consommateurs estiment qu'il devrait y avoir une obligation absolue pour le transporteur aérien d'offrir une indemnisation minimale afin que tous les passagers bénéficient d'un traitement égal; d'autres soutiennent que l'indemnité ne devrait être versée qu'aux passagers qui ont présenté une demande de remboursement afin d'assurer la protection du consommateur sans exposer les transporteurs aériens à des conséquences économiques indues. D'autres groupes de défense des droits des consommateurs sont d'avis que des tiers devraient être autorisés à présenter et à défendre des réclamations au nom des passagers touchés.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Certains transporteurs craignent que l'imposition d'une indemnité minimale pour les inconvénients liés aux retards dans le transport aérien international soit contraire au régime exclusif de la Convention de Montréal. Les transporteurs aériens estiment que le montant minimal devrait être proportionnel, équilibré et non punitif. Certains font valoir

que les passagers acceptent un certain risque inhérent qu'il puisse y avoir des retards lorsqu'ils décident de voyager par avion.

Les transporteurs aériens proposent une série de principes sur lesquels doit reposer l'établissement d'une indemnité minimale :

- L'indemnité minimale doit être proportionnelle au tarif payé ou, à tout le moins, ne pas y être supérieure.
- Le montant de l'indemnisation devrait être en fonction de la durée du retard plutôt que de la distance. L'indemnisation établie en fonction de la distance de vol peut être plus complexe tant pour les passagers que pour les transporteurs aériens et peut entraîner un traitement inégal des passagers qui subissent des désagréments similaires.
- L'indemnisation doit tenir compte de la longueur du préavis fourni par le transporteur aérien.
- L'indemnité doit être versée à la suite de la présentation de demandes au transporteur aérien par les passagers. Il serait difficile et fastidieux d'administrer un processus d'indemnisation proactif, étant donné le nombre de passagers dont les cas devraient être validés et traités, et en raison des différentes préférences quant à l'indemnisation. De plus, les transporteurs aériens ne reçoivent pas nécessairement les coordonnées de tous les passagers, surtout lorsque les réservations sont faites par l'entremise de tiers.

Les transporteurs aériens veulent également avoir la souplesse d'offrir des formes d'indemnisation autres que de l'argent comptant ou les équivalents et ont affirmé ceci :

- Les transporteurs aériens ne gardent pas d'importantes sommes d'argent dans les aéroports pour des raisons de sécurité.
- La possibilité d'offrir d'autres formes d'indemnisation (p. ex., bons de voyage, surclassement de sièges et points dans le cadre de programmes de fidélisation) leur permet d'adapter l'indemnisation aux besoins des passagers, ce qui pourrait procurer à ces derniers une indemnisation plus généreuse.

Les transporteurs aériens s'inquiètent du fait que l'établissement d'un montant minimal d'indemnisation entraîne l'apparition d'une industrie non réglementée de sociétés spécialisées dans la présentation de réclamations au nom des passagers. Cela est perçu comme une situation peu souhaitable où l'on pourrait exploiter les passagers et ne pas leur fournir le plein montant de l'indemnité à laquelle ils ont droit.

Refus d'embarquement

MANDAT LÉGISLATIF

Comme c'est le cas pour les retards et annulations de vols, l'OTC a pour mandat d'établir des règlements énonçant les obligations minimales du transporteur aérien relativement aux refus d'embarquement, notamment :

- Les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et les indemnités minimales qu'il doit verser aux passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis, lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable.
- Les normes minimales relatives au traitement des passagers que doit respecter le transporteur lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique.
- L'obligation, pour le transporteur, de faire en sorte que les passagers puissent effectuer l'itinéraire prévu lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment un phénomène naturel ou un événement lié à la sécurité.
- L'obligation, pour le transporteur, de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Dans l'UE, les passagers qui se voient refuser l'embarquement contre leur volonté (pour des raisons autres que la santé, la sûreté, la sécurité, ou des documents de voyage inadéquats) sont visés par les mêmes normes de traitement (y compris celles ayant trait au remboursement ou au réacheminement) et droits de recevoir une indemnité que les passagers dont le vol est annulé ou retardé, lesquels normes et droits ont été décrits dans la section précédente.

Les États-Unis ont défini des exigences d'indemnisation précises uniquement pour les refus d'embarquement faisant suite à une surréservation :

Vols intérieurs - Indemnité de refus d'embarquement

Longueur du retard	Indemnisation
Retard de 1 à 2 heures à l'arrivée	200 % du tarif aller simple (jusqu'à concurrence de 675 $)

Longueur du retard	Indemnisation
Retard de plus de 2 heures à l'arrivée	400 % du tarif aller simple (jusqu'à concurrence de 1 350 $)

Vols internationaux – Indemnité de refus d'embarquement

Longueur du retard	Indemnisation
Retard de 1 à 4 heures à l'arrivée	200 % du tarif aller simple (jusqu'à concurrence de 675 $)
Retard de plus de 4 heures à l'arrivée	400 % du tarif aller simple (jusqu'à concurrence de 1 350 $)

Une indemnité de refus d'embarquement doit être versée immédiatement au passager ou, si cela n'est pas possible en raison des arrangements de voyage, dans les 24 heures suivant l'incident.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Les voyageurs sont d'avis qu'il faut décourager les transporteurs aériens de procéder à des surréservations, car c'est une pratique opérationnelle qui maximise les revenus au détriment du passager. Ils estiment généralement que l'indemnité devrait être suffisamment élevée pour décourager cette pratique et devrait tenir compte aussi de la durée du retard du passager. Plus particulièrement, les répondants au sondage ont indiqué que le montant de l'indemnité devrait être plus élevé que pour les autres retards (les suggestions allaient de 0 $ à 16 000 $). Certaines personnes ont proposé l'harmonisation avec les règles américaines.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les défenseurs des droits des consommateurs recommandent d'utiliser la définition de refus d'embarquement de l'UE, à savoir un passager qui s'est présenté à temps pour le vol, mais qui n'est pas autorisé à monter à bord, sauf pour des motifs raisonnables de refus de transport (p. ex., raisons de santé, de sûreté et de sécurité).

Selon les défenseurs des droits des consommateurs, il faudrait d'abord demander s'il y a des personnes disposées à ne pas embarquer avant d'imposer un refus

d'embarquement à des personnes qui ne le souhaitent pas, car cette façon de procéder accorde une certaine autonomie aux passagers. Ils pensent également que :

- Les transporteurs aériens devraient être en mesure d'utiliser des incitatifs autres que de l'argent pour essayer de trouver des volontaires, mais ils devraient toujours être tenus d'informer les passagers des montants d'indemnisation minimums offerts pour le refus involontaire d'embarquement.
- Certains voyageurs devraient être exemptés du refus involontaire d'embarquement, notamment les mineurs non accompagnés, les familles avec des enfants et les passagers handicapés.

Dans les cas où une personne est transférée à un vol ultérieur contre son gré, les défenseurs des droits des consommateurs sont d'avis que :

- Le montant de l'indemnisation minimal devrait être suffisamment élevé pour décourager cette pratique et correspondre au retard global qu'éprouve un passager.
- Les transporteurs aériens devraient offrir un soutien supplémentaire (p. ex., au moyen d'une ligne téléphonique réservée) aux passagers touchés.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

L'industrie souligne qu'il existe un certain nombre de raisons pour lesquelles un passager peut se voir refuser l'embarquement, dont certaines relèvent de son contrôle, mais dont bon nombre sont indépendantes de sa volonté :

- La surréservation est une pratique de l'industrie pour s'assurer que les aéronefs sont pleins et pour maximiser les revenus des vols et qui permet de fixer les tarifs à des niveaux inférieurs à ce qu'ils seraient autrement. La plupart des transporteurs aériens font observer que le refus involontaire d'embarquement à cause d'une surréservation est relativement rare.
- Un transporteur aérien peut remplacer un aéronef par un aéronef de plus petite taille (déclassement) en cas de défaillance mécanique lorsqu'un aéronef équivalent n'est pas disponible.
- En particulier dans le cas des aéronefs plus petits, les exigences en matière de poids et d'équilibre et les considérations relatives au ravitaillement peuvent exiger que certains passagers se voient refuser l'embarquement pour des raisons de sécurité.
- Certains transporteurs aériens, en particulier ceux qui desservent les collectivités dans le Nord et dans les autres régions éloignées, peuvent refuser l'embarquement pour permettre le transport à des fins médicales (p. ex., services d'évacuation médicale).

Les transporteurs aériens conviennent que d'essayer de trouver des volontaires est la méthode privilégiée pour régler ces situations. Pour trouver efficacement des volontaires, les transporteurs aériens devraient être libres de négocier avec le passager. Certains transporteurs aériens estiment que les montants des indemnités ne devraient pas être punitifs et que l'établissement montant d'indemnisation élevé pour les personnes déplacées vers d'autres vols sans leur accord pourrait dissuader les passagers de se porter volontaires pour prendre un vol plus tard.

Les transporteurs aériens estiment que les normes de traitement en cas de retards et d'annulations de vol devraient s'appliquer aux passagers qui se sont vu refuser l'embarquement. De plus, ils partagent généralement l'avis que certains groupes de passagers devraient être exemptés du refus d'embarquement. Ils recommandent par exemple d'en exclure les familles qui voyagent avec des enfants, les aînés, les personnes handicapées, les mineurs non accompagnés et les personnes qui voyagent pour cause de décès ou de maladie dans la famille.

Ils soulignent que le refus de transport (p. ex. d'un passager qui n'a pas les documents nécessaires ou qui présente un risque de santé ou de sécurité) ne constitue pas un refus d'embarquement et que les personnes qui font l'objet d'un refus de transport ne devraient pas bénéficier des normes minimales de traitement ou d'indemnisation.

Bagages perdus ou endommagés

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « prévoir les indemnités minimales à verser par le transporteur aux passagers en cas de perte ou d'endommagement de bagage ».

DISPOSITIONS DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL

La Convention de Montréal s'applique aux vols internationaux. Elle prévoit, entre autres, qu'un transporteur aérien peut être tenu responsable, dans certaines circonstances, des dommages subis à cause de la destruction, de l'endommagement ou de la perte de bagages. Elle peut également être tenue responsable des dommages causés par l'arrivée en retard d'un bagage. La Convention de Montréal fixe la responsabilité maximale pour les dommages résultant de bagages perdus, endommagés ou retardés à 1 131 droits de tirage spéciaux (environ 2 100 $ CAN).

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE et les É.-U., comme le Canada, ont ratifié la Convention de Montréal pour les voyages aériens internationaux. Le régime national américain interdit aux transporteurs

aériens d'établir une limite maximale inférieure à 3 500 $ US par passager. Ni l'UE ni les É.-U. n'ont prévu de limites minimales.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Les membres du public conviennent généralement que l'indemnisation pour les bagages perdus ou endommagés devrait correspondre aux pertes subies. Ils estiment également qu'il est important de se faire rembourser les frais de transport des bagages en question.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les défenseurs des droits des consommateurs soulignent l'exclusivité de la Convention de Montréal en ce qui concerne le traitement des bagages perdus, endommagés ou retardés dans le cas des vols internationaux. Beaucoup appuient l'harmonisation du régime national du Canada avec la Convention de Montréal ou avec les règles établies par les États-Unis.

Selon eux, la définition de « bagage perdu » devrait être suffisamment étendue pour inclure les bagages temporairement perdus ou retardés et les bagages perdus de façon permanente.

Certains défenseurs soutiennent qu'il devrait y avoir un tarif minimum pour les bagages perdus et endommagés en plus de la responsabilité pour les dommages, afin d'inciter les transporteurs aériens à mieux gérer les bagages. Les approches proposées varient :

- un tarif fixe par bagage (les propositions allaient de 150 $ à 500 $);
- une indemnisation par jour de perte de bagages;
- le remboursement des frais de bagages.

Les défenseurs des droits des consommateurs disent que les passagers ne devraient pas être tenus de prouver les dommages à leur bagage ou leur perte et que le fardeau de la preuve devrait incomber au transporteur aérien, qui serait obligé de prouver que les dommages étaient attribuables à une défectuosité des bagages. Pour confirmer les dommages aux bagages, ils suggèrent que soient produits des documents comme des photos, des reçus et un affidavit sous serment. Une inspection physique ne devrait pas être requise.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

De façon générale, l'industrie estime qu'il ne s'agit pas d'un aspect qui nécessite une réglementation et met l'accent sur l'exclusivité de la Convention de Montréal pour les

vols internationaux. Les transporteurs aériens notent par ailleurs qu'ils investissent déjà dans des technologies, telles que les étiquettes d'identification par radiofréquence, afin d'améliorer la gestion des bagages et que l'adoption de seuils minimums prescrits pour les bagages perdus ou endommagés constituerait une mesure punitive inutile.

Les transporteurs aériens s'inquiètent également du fait que l'établissement d'un montant minimal d'indemnisation pour des bagages perdus ou endommagés pourrait encourager des réclamations frauduleuses. Ils proposent ce qui suit :

- Il y aurait lieu de préciser ce qui constitue un bagage endommagé.
- Les passagers qui présentent une demande de remboursement de bagages perdus ou endommagés devraient être tenus de prouver les dommages causés à leurs bagages et de présenter des reçus et des documents pour obtenir une indemnisation.

Retards sur l'aire de trafic

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « régir les obligations du transporteur en cas de retard de plus de trois heures sur l'aire de trafic, notamment celle de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers et les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers ».

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Le régime de protection des passagers de l'UE ne prévoit pas actuellement d'obligations liées aux retards sur l'aire de trafic. Par contre, les modifications proposées à la réglementation pourraient faire en sorte qu'il soit obligatoire que de l'eau et l'accès aux toilettes soient fournis après une heure, et que la température (chauffage et climatisation) soit adéquate dans la cabine des passagers. De plus, les passagers pourraient être autorisés à débarquer de l'aéronef après un retard de cinq heures.

Les transporteurs aériens assujettis aux règles américaines doivent mettre au point des plans d'urgence liés aux retards sur l'aire de trafic et se conformer à ces plans. Par ailleurs, les transporteurs aériens ne doivent pas autoriser un vol international à demeurer sur l'aire de trafic d'un aéroport américain pendant plus de quatre heures, ou un vol intérieur d'y demeurer pendant plus de trois heures sans permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef, à moins qu'il n'y ait des enjeux de sécurité et de sûreté ou que le contrôle de la circulation aérienne ne donne d'autres directives.

Lors d'un retard sur l'aire de trafic, les passagers doivent recevoir toutes les 30 minutes une mise à jour concernant la situation, y compris les raisons du retard si elles sont

connues, et être informés de la possibilité de débarquer de l'aéronef à la porte d'embarquement ou à une autre aire de débarquement. Finalement, le transporteur aérien doit offrir de la nourriture et de l'eau en quantité suffisante, s'assurer que les toilettes sont fonctionnelles et, au besoin, prodiguer des soins médicaux pendant les longs retards sur l'aire de trafic.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Le public est catégorique que les longs retards sur l'aire de trafic sont une situation très inconfortable pour les passagers et qu'il faut décourager ces retards. La plupart d'entre eux estiment qu'une période d'attente de 3 heures dans un aéronef sur l'aire de trafic est trop longue pour un passager, surtout en l'absence des besoins essentiels. Certains estiment que :

- Les normes de traitement et les règles de débarquement devraient s'appliquer après 1 heure à 90 minutes.
- La durée d'un retard sur l'aire de trafic doit être calculée selon le temps que les passagers s'y trouvent sans pouvoir quitter l'aéronef.
- Les retards sur l'aire de trafic sont des situations particulièrement difficiles pour les personnes handicapées et les personnes ayant certains types de problèmes de santé.

En ce qui concerne les normes de traitement, la grande majorité des répondants estiment qu'il est très important d'offrir toutes les formes d'aide possible (p. ex. débarquement, eau, nourriture et accès aux toilettes, soins médicaux, ventilation, climatisation et chauffage adéquats et moyens de communication) aux passagers durant un retard sur l'aire de trafic.

Les voyageurs souhaitent particulièrement recevoir régulièrement des nouvelles et des mises à jour sur la situation lorsqu'ils sont confinés dans l'aéronef. Certains membres du public proposent que des mises à jour soient fournies aux passagers toutes les 15 à 30 minutes ou dès que de nouveaux renseignements sont connus.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

En général, les défenseurs des droits des consommateurs s'entendent pour dire que le fait de rester trois heures sur l'aire de trafic est trop long pour un passager, surtout en l'absence des besoins de base comme la nourriture, l'eau et l'accès aux toilettes, la ventilation, le chauffage et la climatisation.

Les recommandations quant au moment où un retard sur l'aire de trafic commence varient et comprennent ce qui suit :

- l'heure à laquelle les portes d'embarquement sont fermées;
- l'heure de départ annoncée;
- une fois l'embarquement terminé.

Nombreux sont ceux qui avancent que les normes minimales de traitement devraient être appliquées avant que trois heures se soient écoulées depuis le début du retard sur l'aire de trafic (les suggestions allaient d'une heure à 90 minutes), ce qui devrait comprendre :

- Eau potable, nourriture et accès aux toilettes, soins médicaux, ventilation, chauffage, climatisation adéquats et moyens de communication.
- Débarquement dès que cela peut se faire en toute sécurité, si les besoins de base ne peuvent être satisfaits.
- Mises à jour régulières toutes les 15 minutes à 30 minutes.

Bien que les défenseurs des droits des consommateurs conviennent que les transporteurs aériens doivent permettre aux passagers de débarquer après un certain retard sur l'aire de trafic, les recommandations varient quant au moment du débarquement :

- Au plus tard après 90 minutes
- Au plus tard après trois heures
- Après trois heures pour les vols intérieurs et après quatre heures pour les vols internationaux (conformément à la règle de débarquement des États-Unis).

Un organisme de défense des droits des consommateurs recommande que les transporteurs aériens soient tenus de déposer auprès de l'OTC un plan d'urgence en cas de retard sur l'aire de trafic et que ce plan comprenne la fourniture de biens de première nécessité en tout temps.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Les transporteurs aériens insistent sur le fait qu'ils évitent activement les retards sur l'aire de trafic, car ce sont des situations coûteuses qui sont inconfortables tant pour les passagers que pour l'équipage. Ils indiquent qu'il est dans l'intérêt de toutes les parties que l'heure de départ du vol soit aussi proche que possible de l'heure prévue.

Les transporteurs aériens soulignent également que les longs retards sur l'aire de trafic sont rares et que la plupart de ces retards sont causés par des facteurs qui sont indépendants de la volonté du transporteur aérien, notamment :

- Les conditions météorologiques et éoliennes qui empêchent à un aéronef de quitter l'aire de trafic.
- Les Services de contrôle de la circulation aérienne, lesquels peuvent ordonner que l'aéronef reste sur l'aire de trafic pour leur permettre de gérer la circulation aérienne et la congestion.
- Le manque de ressources à l'aire de débarquement et aux douanes, ce qui peut forcer un aéronef à attendre sur l'aire de trafic avant qu'il soit possible de procéder au débarquement.

Ils conviennent généralement que les passagers devraient être informés d'un retard sur l'aire de trafic dès que possible et que des mises à jour devraient leur être fournies régulièrement. Les renseignements à fournir pourraient comprendre la raison et la durée prévue du retard et une estimation du temps requis pour arriver à la destination, lorsque ces renseignements sont connus.

La plupart des transporteurs aériens estiment que le calcul d'un retard sur l'aire de trafic devrait être fait en fonction du temps que les passagers s'y trouvent sans pouvoir débarquer de l'aéronef, et que les normes de traitement minimales applicables aux passagers pendant les longs retards sur l'aire de trafic devraient prévoir qu'on leur offre de l'eau, de la nourriture, l'accès à des toilettes qui fonctionnent et une ventilation, une climatisation et un chauffage adéquats. Toutefois, certains transporteurs aériens ont souligné les conditions qui compliqueraient la conformité à ces exigences, notamment les défaillances des systèmes, les conditions météorologiques et la réalité qui les petits aéronefs transportent moins de nourriture et d'eau et, dans certains cas, n'ont pas de toilettes.

Les transporteurs aériens conseillent généralement de ne pas fixer des périodes trop courtes ou trop strictes après lesquelles le débarquement est obligatoire. Ils affirment ce qui suit :

- Les pilotes ont très peu de contrôle sur la possibilité de retour de l'aéronef à la porte d'embarquement ou de débarquement. Le manque de disponibilité de la porte de débarquement (ainsi que le manque de disponibilité de personnel aux douanes dans certains cas) peut signifier qu'il est impossible d'accueillir l'aéronef.
- Dans l'éventualité d'un départ imminent, il serait avantageux tant pour les passagers que pour le transporteur aérien que le pilote puisse s'en remettre à son jugement et attendre de décoller plutôt que de retourner à la porte.
- Le débarquement causerait probablement des désagréments et des retards supplémentaires au passager, car il faudrait réorganiser les priorités à la porte et le vol pourrait être annulé après le débarquement.
- Les transporteurs aériens pourraient décider d'annuler certains vols à l'avance et réserver pour les passagers des places à bord d'un autre vol, plutôt que de courir

le risque d'un retard sur l'aire de trafic. De nombreux transporteurs aériens et intervenants américains attribuent une augmentation importante des annulations de vol aux États-Unis à l'adoption d'une règle stricte de débarquement en raison de retards sur l'aire de trafic.

Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « régir l'obligation, pour le transporteur, de faciliter l'attribution, aux enfants de moins de quatorze ans, de sièges à proximité d'un parent ou d'un tuteur sans frais supplémentaires et de rendre facilement accessibles aux passagers ses conditions de transport et pratiques à cet égard ».

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Ni l'une ni l'autre de ces administrations n'a établi de règles relatives à l'attribution de sièges aux enfants.

POINTS DE VUE DU PUBLIC

Les membres du public pensent que les transporteurs aériens devraient être tenus d'avoir des lignes directrices claires concernant les vols avec des nourrissons ou de jeunes enfants et qu'il devrait y avoir une obligation de placer les familles ensemble sans frais supplémentaires, au lieu de simplement faire les « meilleurs efforts possible » en ce sens. Pour faciliter cette tâche, certains estiment que les transporteurs aériens devraient s'informer de façon proactive si certains passagers sont des enfants.

Pour ce qui est de la proximité, les membres du public estiment qu'il est particulièrement important de placer les jeunes enfants directement à côté de leur parent ou tuteur :

- Une forte majorité des répondants au sondage estimaient que les enfants de 5 ans et moins devraient être assis directement à côté de leur parent ou tuteur.
- Une plus faible majorité des répondants estiment que les enfants de 6 à 11 ans devraient eux aussi être assis directement à côté de leur parent ou tuteur.
- En ce qui concerne les enfants de 12 à 14 ans, la proximité proposée dans les réponses au sondage allait de sièges adjacents à des sièges situés à trois rangées de leurs parents ou tuteurs respectifs.

POINTS DE VUE DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

De nombreux défenseurs des droits des consommateurs s'entendent pour dire que les transporteurs aériens devraient placer les enfants dans le siège adjacent à leur parent ou tuteur sans frais supplémentaires. On a également suggéré que, dans le cas de difficultés opérationnelles, l'enfant soit séparé de ses parents ou tuteurs de tout au plus une rangée.

Les défenseurs des droits des consommateurs estiment généralement que l'attribution des sièges devrait être facilitée au moment de la réservation et certains sont d'avis que si cela n'est pas possible, les parents ou tuteurs devraient pouvoir appeler le transporteur aérien pour prendre des dispositions à l'avance.

Il est généralement convenu que les transporteurs aériens doivent fournir des renseignements simples, clairs et concis sur l'attribution de sièges aux enfants qui sont facilement accessibles dans leur site Web, ainsi qu'aux comptoirs d'enregistrement, aux kiosques et à la porte d'embarquement.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

De nombreux transporteurs aériens indiquent qu'ils font déjà de leur mieux pour placer les enfants près de leurs parents ou tuteurs (à l'avance ou à l'aéroport), ce qui est dans l'intérêt de tous. Certains membres de l'industrie sont d'avis qu'il ne s'agit pas d'un domaine où une réglementation gouvernementale est nécessaire. Les préoccupations que suscite la réglementation dans ce secteur comprennent les suivantes :

- L'attribution prioritaire de sièges aux enfants est un processus complexe qui dépend du moment des réservations, de l'identification des enfants passagers au moment de la réservation, des différents processus de sélection des sièges des transporteurs aériens, de la configuration et du coefficient de remplissage de l'aéronef, de la sélection par les autres passagers de leurs sièges préférés et du nombre de familles qui font des réservations.
- De nombreux accords aériens bilatéraux conclus entre les États (p. ex., l'Accord « Ciel ouvert » entre le Canada et les États-Unis) protègent le droit des transporteurs aériens de fixer le prix des billets, et le fait d'exiger que les enfants soient assis sans frais supplémentaires à proximité des parents pourrait être interprété comme une atteinte à ce droit.
- Le libellé législatif qui traite les personnes de 14 ans et moins comme des enfants va à l'encontre des normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale, en vertu desquelles les personnes âgées de 12 ans et plus sont considérées comme des adultes aux fins du transport aérien.

- Cette exigence crée un risque d'abus (p. ex., membres de la famille qui font des réservations dans différentes classes et qui s'attendent à bénéficier d'un surclassement de leurs sièges pour pouvoir être assis ensemble).
- Le processus de réservation serait nettement plus facile à gérer si les transporteurs aériens pouvaient obtenir les dates de naissance des enfants qui voyagent.

Les transporteurs aériens ont des points de vue variés au sujet de la proximité appropriée des sièges occupés par les enfants passagers :

- Certains trouvent que l'âge devrait être le facteur utilisé pour déterminer la proximité des sièges; d'autres recommandent des paramètres généraux applicables à tous les enfants passagers pour éviter de rendre le processus inutilement complexe.
- La définition de « proximité rapprochée » devrait permettre aux transporteurs aériens de concilier les besoins des familles avec les droits des autres passagers et avec les facteurs commerciaux et opérationnels.
- Cela devrait inclure les sièges immédiatement adjacents, dans la rangée devant et derrière et de l'autre côté de l'allée la plus proche.

Transport d'instruments de musique

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « exiger du transporteur qu'il élabore des conditions de transport applicables au transport d'instruments de musique ».

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE n'a pas établi de règlement à cet égard.

Les É.-U. ont établi une règle exigeant ce qui suit des transporteurs aériens :

- Permettre aux passagers de placer un petit instrument de musique dans le compartiment de rangement supérieur ou dans un placard, ou sous les sièges, conformément aux exigences de la *Federal Aviation Administration* (FAA), à condition qu'il y ait de l'espace.
- Transporter de gros instruments de musique (à l'intérieur des limites de poids) dans la cabine si le passager a réservé un siège supplémentaire pour y placer l'instrument.
- Accepter les instruments de musique dans la soute comme bagages enregistrés si ces instruments sont conformes aux limites de taille et de poids de la FAA.

POINTS DE VUE DU PUBLIC ET DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Certains membres du public et des organismes de défense des droits des consommateurs se sont dits très préoccupés par la manipulation et le rangement des instruments de musique dans les aéroports et à bord des aéronefs.

On estime généralement que le transport des instruments de musique devrait être prévisible et raisonnable parmi tous les transporteurs aériens et dans tous les aéroports, et que les transporteurs aériens devraient être tenus de fournir aux passagers des lignes directrices claires à ce sujet et des politiques d'indemnisation en cas d'instruments endommagés.

Un grand nombre de répondants étaient d'avis qu'une politique prescriptive devrait être établie et s'appliquer à l'ensemble des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport des instruments de musique et qu'elle devrait être conforme à la règle établie aux É.-U.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

En général, les transporteurs aériens appuient le concept de fournir des politiques claires sur le transport des instruments de musique. Toutefois, ils estiment que la concurrence dans ce domaine donne les meilleurs résultats et que toute autre réglementation à cet égard – par exemple, la prescription de politiques ou de normes de service – n'est pas nécessaire.

Portée du nouveau règlement

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'appliquer le règlement « aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris aux vols de correspondance. »

Toutefois, le nouveau mandat pourrait s'appuyer sur une disposition de longue date de la Loi, qui prévoit que les règlements de l'OTC relatifs au transport aérien « peuvent être conditionnels ou absolus, assortis ou non de réserves, et de portée générale ou limitée quant aux zones, personnes, objets ou catégories de personnes ou d'objets visés ».

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Certaines exigences relatives à la protection des passagers prévues par l'UE et les É.-U. sont différentes selon le type de transporteur aérien ou s'appliquent seulement à certaines catégories de transporteur. Par exemple, l'obligation prévue par les É.-U. d'avoir un plan d'urgence en cas de retard sur l'aire de trafic ne s'applique qu'à un transporteur aérien qui est « un transporteur certifié, un transporteur de troisième niveau ou un transporteur aérien étranger qui exploite des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur des États-Unis et qui offre des vols réguliers de passagers ou des vols publics affrétés en ayant au moins un aéronef d'une capacité assise d'au moins 30 sièges ».

POINTS DE VUE DU PUBLIC ET DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Afin d'assurer une approche uniforme et transparente et des droits uniformes pour les voyageurs, on estime que le nouveau régime devrait s'appliquer à tous les vols accessibles au public à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada. On a également fait remarquer que cela devrait comprendre les vols de correspondance, les vols prévus, les vols non prévus et les vols nolisés, et les vols offerts en vertu de n'importe quelle entente de propriété ou de partenariat.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Les transporteurs aériens s'opposent à l'application du nouveau régime aux vols venant de l'extérieur du Canada. Ils affirment ce qui suit :

- La plupart des régimes dans le monde ne s'appliquent qu'aux vols qui quittent la zone relevant de leur compétence.
- L'application extraterritoriale créerait de la confusion entre les régimes, des chevauchements et des conflits avec les lois locales.

La plupart des transporteurs aériens estiment qu'il ne devrait pas y avoir d'exemptions au régime en fonction de la compagnie aérienne ou du type d'aéronef, afin de garantir des règles du jeu équitables et un régime uniforme. Toutefois, les transporteurs aériens reconnaissent que cette approche peut avoir des répercussions financières ou créer des difficultés opérationnelles plus importantes pour les transporteurs aériens plus petits, les transporteurs aériens à très faible coût et les transporteurs aériens qui desservent des régions éloignées. Certains transporteurs aériens ont plaidé en faveur d'exemptions à la réglementation dans les cas où l'on parvient à prouver que cette règle causerait un préjudice indu à un transporteur aérien particulier.

Les transporteurs aériens desservant le Nord et d'autres régions éloignées ont prôné des exemptions à certaines dispositions afin de maintenir leur viabilité et de tenir compte de leurs conditions d'exploitation uniques :

- Événements météorologiques importants et imprévisibles.
- Emplacements où l'accès à des commodités est limité (p. ex., hôtels et restaurants).
- Infrastructure limitée dans le cas des aéroports dans des régions éloignées (p. ex., services de déneigement, disponibilité du carburant, systèmes de prévisions météorologiques, dépannage mécanique).
- Vols comportant plusieurs étapes (desservant un certain nombre de collectivités) et retards qui se répercutent en aval.
- Fréquence moins élevée de vols et manque d'autres options de réservation
- Rôle de la fonction publique dans les collectivités (souvent la seule option de transport et le seul fournisseur de services comme l'évacuation médicale et le transport des produits de base).

Application du nouveau règlement lorsque plusieurs transporteurs aériens sont concernés

MANDAT LÉGISLATIF

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement qui prévoit les obligations des transporteurs aériens en ce qui a trait à divers enjeux relatifs aux « vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance ».

De plus en plus, les transporteurs aériens s'associent et coopèrent au moyen d'arrangements comme les partages de codes, le transport intercompagnies et les coentreprises.[2]. Ces arrangements permettent à un transporteur aérien de vendre un itinéraire comprenant des vols assurés par plusieurs transporteurs aériens. Ces ententes soulèvent toutefois des questions pour ce qui est de déterminer lequel des transporteurs – le transporteur ayant commercialisé le billet (transporteur commercial), le transporteur exploitant ou un agencement des deux – devrait être tenu de respecter les obligations relatives aux passagers s'il y a des perturbations de vols.

---

[2] Un **partage de codes** est un accord par lequel un transporteur aérien licencié fournit des services de transport en les vendant en son nom à bord de vols exploités par un autre transporteur aérien.
Le **transport intercompagnies** comprend des vols exploités par deux ou plusieurs transporteurs aériens selon leurs propres conditions. Pour la commodité du passager et des transporteurs participants, tous les segments d'un voyage intercompagnies apparaissent sur le même billet, et les droits de transport pour le voyage sont payés au transporteur qui émet le billet, puis répartis entre les transporteurs qui fournissent le transport.
Les coentreprises sont des ententes officielles conclues entre deux ou plusieurs transporteurs aériens qui fournissent des services aériens.

DISPOSITIONS DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL

L'article 36 de la Convention de Montréal traite de la responsabilité lorsque des transporteurs successifs interviennent dans le transport. Chaque transporteur acceptant des passagers, des bagages ou des marchandises est soumis aux règles établies par la Convention. Le passager (en cas de retard, de blessure ou de décès) ne pourra recourir que contre le transporteur ayant effectué le transport au cours duquel l'incident s'est produit, sauf dans le cas où, par stipulation expresse, le premier transporteur aura assuré la responsabilité du voyage. S'il s'agit de bagages ou de marchandises, le premier et le dernier transporteurs de même que le transporteur ayant effectué le transport au cours duquel la destruction, la perte, l'avarie ou le retard se sont produits sont solidairement responsables envers le passager ou l'expéditeur ou le destinataire.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Dans l'UE, lorsque plus d'un transporteur aérien fournit un service aérien, la responsabilité de respecter toutes les obligations visant à protéger les consommateurs incombe au transporteur exploitant.

Aux É.-U., les exigences varient. Par exemple, pour ce qui est des retards sur l'aire de trafic, s'il y a un partenariat entre un ou plusieurs transporteurs, le transporteur commercial et le transporteur exploitant sont tous deux responsables, dans le contexte d'application de la loi, de se conformer à l'exigence relative au plan d'urgence pour les retards sur l'aire de trafic, y compris de faire débarquer les passagers à bord de vols internationaux. Dans le cas des bagages perdus ou endommagés, le transporteur commercial est tenu de régler les problèmes.

POINTS DE VUE DU PUBLIC ET DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Bon nombre des répondants recommandent que, lorsqu'un vol est assuré dans le cadre d'un arrangement entre plusieurs transporteurs aériens, tant le transporteur aérien exploitant que le transporteur aérien ayant conclu le contrat avec lui doivent assumer des responsabilités à l'égard des passagers. À leur avis :

- La responsabilité conjointe ferait en sorte que les passagers pourront obtenir rapidement et facilement réparation de l'une ou l'autre des parties.
- Cela correspondrait au fait que le transporteur aérien commercial et le transporteur aérien exploitant sont responsables de différentes composantes du régime.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

De nombreux transporteurs aériens conviennent que le règlement ne devrait s'appliquer qu'aux transporteurs aériens exploitants, afin de :

- tenir compte des pratiques actuelles selon lesquelles le transporteur aérien exploitant est responsable de la gestion des opérations le jour du voyage;
- réduire la confusion quant à l'endroit où les réclamations doivent être déposées;
- limiter la possibilité qu'un passager présente des réclamations aux deux transporteurs aériens et reçoive le double de l'indemnité à laquelle il a légalement droit.

Toutefois, d'autres transporteurs aériens estiment que c'est le transporteur aérien commercial, en tant que partie qui conclut les contrats de vol, qui devrait être tenu responsable du traitement des réclamations déposées par les passagers. Les transporteurs aériens commerciaux sont également responsables de façon générale de la communication avec les passagers avant le jour du voyage.

Plaintes et application de la loi

MANDAT LÉGISLATIF

Lorsque le nouveau règlement sur la protection des consommateurs entrera en vigueur, les transporteurs aériens seront tenus de respecter les nouvelles obligations. Les passagers qui croient qu'un transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations pourraient d'abord soulever la question auprès de ce transporteur et auront la possibilité de déposer une plainte auprès de l'OTC.

De plus, les agents verbalisateurs de l'OTC prendront des mesures pour confirmer et s'assurer que les compagnies aériennes se conforment au nouveau règlement. Il est possible de désigner une partie ou la totalité des dispositions du Règlement sur la protection des passagers aériens comme étant assujetties à des sanctions administratives pécuniaires (SAP), ce qui constitue un moyen efficace de régler les cas de non-conformité.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Les É.-U. peuvent imposer des amendes visant certaines règles relatives aux passagers aériens, y compris celles concernant les retards sur l'aire de trafic. Les règles de l'UE ne prévoient pas de sanctions pécuniaires dans le cadre de la réglementation du transport aérien.

POINTS DE VUE DU PUBLIC ET DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Les voyageurs veulent un processus de dépôt de plaintes simple, rapide, exécutoire, uniforme et clair pour les passagers.

- Tous les transporteurs aériens et l'OTC devraient avoir un formulaire de plainte universel.
- Les transporteurs aériens devraient être tenus d'informer les passagers qu'une plainte peut être déposée auprès de l'OTC, si le transporteur aérien n'a pas réglé la situation à la satisfaction du passager.

De nombreux répondants estiment que des mesures punitives (p. ex., des amendes) devraient être prises contre les transporteurs aériens s'ils ne se conforment pas au nouveau règlement.

- Plus particulièrement, le public souhaite que des mesures soient prises pour dissuader les transporteurs aériens de fournir des raisons erronées pour expliquer les perturbations des vols et de transmettre d'autres renseignements inexacts aux passagers.
- Les défenseurs des droits des consommateurs suggèrent que de telles sanctions pécuniaires soient clairement définies et que l'OTC précise les mesures qui mèneront à une SAP.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

Les membres de l'industrie indiquent que les plaintes sont généralement réglées rapidement et à la satisfaction des passagers. Les transporteurs aériens estiment que les passagers devraient s'adresser à eux et les informer d'une plainte avant d'en saisir l'OTC.

Éléments du tarif, disponibilité et dépôt

MANDAT LÉGISLATIF

Les tarifs sont des documents qui énoncent les prix, les taux, les frais et les conditions de transport du transporteur aérien. Il s'agit de contrats conclus entre ce dernier et ses passagers. Les exigences du nouveau règlement seront réputées faire partie du tarif d'un transporteur aérien, dans la mesure où le tarif ne prévoit pas de meilleures conditions.

De plus, la Loi confère à l'OTC le pouvoir d'établir les renseignements qui doivent être énoncés dans un tarif. En vertu de l'actuel *Règlement sur les transports aériens*, les tarifs d'un transporteur aérien doivent inclure des modalités précisant les politiques du

transporteur sur certaines questions, notamment sur les exigences en matière d'inexécution d'un service, le non-respect de l'horaire, de réservation de billets, d'annulation, de confirmation, de refus de transport, des limites de responsabilité et de remboursements.

À l'heure actuelle, un transporteur aérien doit mettre à la disposition du public son tarif partout où il vend ses services de transport ou reçoit des biens pour le transport, y compris son bureau d'affaires. En outre, les transporteurs aériens étrangers doivent déposer leur tarif auprès de l'OTC et s'assurer que les tarifs déposés sont à jour pour ce qui est des prix (prix, taux ou frais).

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE ne s'est pas dotée d'exigences particulières concernant le dépôt de tarifs. Par contre, les transporteurs aériens doivent communiquer au public les conditions s'appliquant à tout prix ou taux offert ou publié sous toute forme, y compris dans Internet. Aux É.-U., les transporteurs aériens ne sont pas tenus de déposer leurs prix passagers et leurs règles visant le transport intérieur auprès du département des transports des É.-U. De plus, dans bien des cas, ce département a dispensé les transporteurs américains et étrangers de l'obligation réglementaire de déposer leurs prix passagers visant les vols internationaux. Par contre, les transporteurs aériens doivent déposer des tarifs qui prévoient des « règles générales », comme les conditions de transport, les franchises de bagages et la responsabilité pour les vols internationaux., Les É.-U. ont également des exigences de publication dans le Web.

POINTS DE VUE DU PUBLIC ET DES DÉFENSEURS DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Certaines personnes estiment que les tarifs des transporteurs aériens devraient fournir des renseignements clairs, concis et simples. Toutefois, les défenseurs des droits des consommateurs suggèrent qu'alors que les tarifs devraient inclure les dispositions de protection des passagers aériens, ils ne devraient pas être invoqués comme principale source d'information sur les droits et les conditions de transport des passagers. On estime plutôt que le régime de protection des passagers aériens devrait veiller à ce que des renseignements simplifiés soient mis à la disposition des passagers séparément du tarif.

Certaines personnes estiment que les politiques sur les bagages, la sélection des sièges et le transport des animaux de compagnie devraient être traitées dans le tarif. Certains sujets proposés, comme le confort des passagers, la langue de service, la configuration de l'aéronef et les questions de sécurité, n'entrent pas dans la portée des exigences en matière de tarif.

POINTS DE VUE DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

De nombreux transporteurs aériens estiment que les tarifs sont des documents juridiques complexes dans lesquels les passagers ont de la difficulté à se retrouver; toutefois, ils conviennent généralement que :

- Les passagers devraient recevoir des renseignements clés sur les conditions de transport d'un transporteur aérien dans un langage simple séparément du tarif de celui-ci (p. ex., dans son site Web ou par courriel).

Certains transporteurs aériens ne sont pas du tout d'accord les tarifs. Pour eux, les tarifs n'ajoutent rien, ne sont pas conformes aux pratiques actuelles de l'industrie ou ne suivent pas la tendance moderne.

- Si les tarifs sont maintenus, leur dépôt devrait se faire par voie électronique.
- Si les transporteurs aériens canadiens sont tenus de déposer un tarif pour le service international, la même exigence devrait s'appliquer aux transporteurs aériens étrangers.

En règle générale, les membres de l'industrie estiment que les sujets actuellement abordés dans les tarifs sont suffisants.

Prochaines étapes

L'OTC est reconnaissante envers les citoyens, les groupes de défense des droits des consommateurs et l'industrie du transport aérien pour leur participation au processus de consultation. Tous les commentaires reçus seront examinés attentivement par l'OTC dans l'élaboration du règlement sur la protection des passagers aériens. Le projet de règlement devra être approuvé par les membres de l'OTC ainsi que par le gouverneur en conseil. Il sera ensuite publié dans la Gazette du Canada pour une période de commentaires réservée au public.

Une fois que le règlement sera en vigueur, l'OTC émettra des directives et des outils à l'intention des passagers et des transporteurs aériens afin de faciliter la mise en œuvre de ce nouveau régime et afin que les passagers soient au courant de leurs droits et des recours qui s'offrent à eux.